



**Facultad de Turismo**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

# **GRADUADO/A EN TURISMO**

## **TRABAJO FIN DE GRADO**

***ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD EN HOTELES***

**Realizado por:**

***LORENA PORTILLO ESPAÑA***

**Fdo.:**

***Dirigido por:***

***ANDRÉS AGUAYO MALDONADO***

**Fdo.:**

**MÁLAGA, Junio 2015**



**TÍTULO:** ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD EN HOTELES**PALABRAS CLAVE:** *Accesibilidad, hotel, cadena Ilunion Hotels***RESUMEN:**

*Este estudio se centra en la accesibilidad de los hoteles perteneciente a la ONCE llamada Ilunion. Esta cadena se ha centrado en este tipo de clientes y ha sabido aprovechar su oportunidad de negocio, diferenciándose del resto de las cadenas españolas. Para llevar a cabo esta función, los hoteles deben contar con un personal formado y con todo tipo de infraestructuras y aparatos de accesibilidad para todo tipo de discapacidades.*

*También se habla de turismo accesible, accesibilidad y datos de personas discapacitadas que hay en el territorio español.*

*Este informe describe el Sistema de Gestión de Accesibilidad de la cadena, en el que cuenta con las medidas que hay que tomar y llevar a cabo para que un hotel cumpla con todas sus instalaciones y servicios accesibles, recogidos en las diferentes normas europeas sobre accesibilidad.*



## ÍNDICE

Capítulo 1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Introducción.....	1
1.1.1. Datos.....	2
Capítulo 2 MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. ¿Qué es la accesibilidad? .....	5
2.2. Turismo accesible .....	5
Capítulo 3 CONTEXTO .....	7
3.1. Origen.....	7
3.1.1. ¿Quiénes son?.....	7
3.1.2. Expansión .....	8
3.1.3. Premios.....	9
3.2. Cambio de marca .....	10
3.3. Centro especial de empleo.....	10
3.3.1. ¿Qué son? .....	10
Capítulo 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ILUNION HOTELS.....	13
4.1. Objeto.....	13
4.2. Campos de aplicación .....	14
4.3. Referencias normativas.....	14
4.4. Sistemas de gestión de la accesibilidad.....	16
4.4.1. Requisitos generales.....	16
4.4.2. Responsabilidades de la dirección.....	16
4.5. Revisión del sistema de la accesibilidad .....	20
4.6. Política de la accesibilidad universal .....	21
4.7. Política y objetivos de calidad, accesibilidad universal, medioambiente y responsabilidad social.....	22
Capítulo 5 ACCESIBILIDAD EN EL HOTEL.....	25
5.1. Aparatos de ayuda para la accesibilidad .....	25
5.1.1. Personas con discapacidad auditiva .....	25
5.1.2. Personas con discapacidad visual .....	27

5.1.3. Personas con movilidad reducida .....	29
5.2. Infraestructuras .....	36
Capítulo 6 FORMACIÓN DEL PERSONAL .....	39
6.1. Clientes con discapacidad sensorial .....	39
6.2. Clientes con discapacidad física .....	41
6.3. Clientes con limitaciones en la comprensión .....	41
6.4. Aspectos a incluir en la formación del personal de recepción ...	42
6.5. Aspectos a incluir en la formación del personal de restaurante	43
6.6. Aspectos a incluir en la formación del personal de pisos .....	45
6.7. Aspectos a incluir en la formación del personal de eventos .....	46
6.8. Aspectos a incluir en la formación del personal de animación ..	48
Capítulo 7 CONCLUSIÓN .....	51
Capítulo 8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53

## **CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

La decisión de llevar a cabo este estudio se debe a la importancia que tiene el turismo accesible y responsable en España. El turismo ha cambiado mucho y también las personas que viajan. Cada vez son más los usuarios que hacen sus maletas para moverse a un entorno distinto al suyo durante unos días, y por supuesto, las personas discapacitadas. Tanto los hoteles, como los destinos se tienen que amoldar a ello y crear o cambiar sus instalaciones para que estas personas se sientan lo más cómodas posibles y se las pueda tratar de la forma más natural.

En este estudio no se habla solo de la importancia que tienen los usuarios discapacitados a la hora de viajar, sino que también se centra en la importancia que tienen en su incorporación laboral. Por ello, he indagado en la cadena Ilunion Hotels, cadena hotelera perteneciente a la Organización Nacional de Ciegos de España, la más conocida como ONCE. Esta cadena es la única en el sector hotelero que cuenta con dos centros especiales de empleo y que además tiene sus 22 hoteles totalmente adaptados a personas con discapacidad.

Aprovecho este capítulo para explicar de modo resumido lo que se va a ver en este trabajo.

A continuación se trata un poco los datos de las personas discapacitadas que hay en España, con una tasa del 8,5% .Por subdivisión de sexo y edad. Como conclusión, el porcentaje de mujeres es mayor que el de hombres.

El capítulo dos se centra en las definiciones de accesibilidad y turismo accesible, dando a conocer la cadena perteneciente a la ONCE. Su marca social es lo que la diferencia del resto de las cadenas, gracias a su total adaptación de todos sus hoteles. Habla también de las ventajas que tiene el turismo accesible, no solo a nivel moral, sino también económico. Ya que una persona con discapacidad requiere de más infraestructuras las cuales se pagan. Además, casi siempre vienen acompañados, por lo que se incrementará en una o dos personas más.

En el siguiente capítulo se centra en la cadena hotelera Ilunion Hotels, su origen, sus valores, su misión y visión, la expansión de la misma, los premios obtenidos. El último de ellos a principios del 2015, siendo el premio "Tourism Tomorrow Awards" del WTTC en la categoría "Personas". También

se encuentra en este apartado el cambio de marca de la empresa, ya que en junio de este año 2015 pasó de Confortel Hoteles a Ilunion Hotels. Se incluye de igual manera los centros especiales de empleo comentados anteriormente, siendo el primero de ellos el Ilunion Suites Madrid y el segundo, pionero en el sector en la comunidad Valenciana, Ilunion Valencia 3, abierto en 2015.

Pasando al capítulo cuatro se verá el Sistema de Gestión de la Accesibilidad que tiene la cadena. Su objeto, campos de aplicación, referencias normativas, responsabilidades, el sistema de gestión en sí y la política de accesibilidad universal.

El capítulo cinco habla de la accesibilidad en los hoteles de la cadena. Los aparatos de ayuda para la accesibilidad de las personas con distintas discapacidades, con numerosas fotografías que lo muestran y las medidas de las habitaciones accesibles.

El capítulo seis trata también de la accesibilidad de la cadena, desde el punto de vista de la formación del personal ordenados por departamentos, empezando por los aspectos a incluir en la formación del personal de recepción y terminando por el de animación.

#### *1.1.1. Datos*

El número total de personas residentes en España que declaran tener alguna discapacidad asciende a 3.847.900, lo que supone un 8,5% de la población, según los resultados provisionales de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD) del año 2008, el año más reciente en el que el Instituto Nacional de Estadística hizo esta Encuesta. De ellos, 2,3 millones de personas son mujeres y 1,55 millones son hombres.

La encuesta actualiza los datos de su última edición, publicada en 1999. Desde entonces, el número de personas con discapacidad ha aumentado en 320.000, pero este incremento ha sido proporcionalmente inferior al aumento de la población, por lo que la tasa de discapacidad ha caído desde el 9% al 8,5%. Según el Instituto Nacional de Estadística, el 9,58% de la población andaluza tiene algún tipo de discapacidad. Comparado con el resto de comunidades autónomas, se sitúa en el 12º lugar, siendo el 19 el número total de comunidades.

Por sexo, más de 2,30 millones de mujeres tienen discapacidad frente a 1,55 millones de hombres. Las tasas de discapacidad de las mujeres son más elevadas que las de los hombres en edades superiores a 45 años. En los tramos de edad inferiores a 44 años las tasas de los varones superan a las de las mujeres. (INE, 2008)



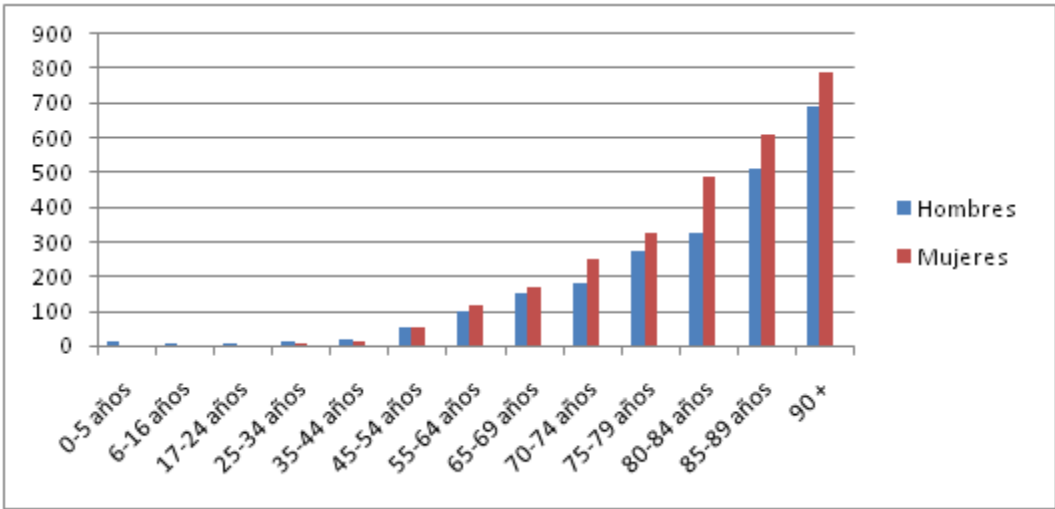


Gráfico nº 1: Elaboración propia en base a EDAD (Encuesta de Discapacidad, autonomía personal y situaciones de Dependencia)



## **CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ¿QUÉ ES LA ACCESIBILIDAD?**

La accesibilidad se define como la posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo. Es decir, el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para que su disfrute se pueda llevar a cabo sin ningún tipo de problema o impedimento. (Minusvalías, Real Patronato de prevención y de atención a personas con, 1987)

La accesibilidad no es cosa que interese exclusivamente a las personas con minusvalía, ya que a un largo plazo nos interesará a todos. Es una realidad que en el medio físico abundan, por desgracia, las barreras urbanísticas, arquitectónicas y del transporte. Muchas personas con deficiencias y otras en situaciones especiales que no tienen discapacidades, como puede ser las mujeres embarazadas, las personas que han sufrido un accidente y no están en sus plenas facultades, o las personas en avanzada edad no pueden desenvolverse con autonomía y comodidad en su propio medio.

Cuando se habla de estas barreras se refiere a las que se encuentran en el medio urbanístico como pueden ser los bordillos de las aceras o las escaleras en la vía pública, que impiden a los usuarios acceder con sus sillas de ruedas, o las señales luminosas de los semáforos, que no son percibidas por los ciegos. También de las barreras que existen en los edificios y en los medios de transporte. En la primera de ellas, es común la ausencia de ascensores o inadecuación para utilizarlos por un usuario que necesite una silla de ruedas.

Este tema tiene un ámbito muy amplio, del cual el estudio se centra en la posibilidad de que las personas discapacitadas puedan disfrutar del turismo y los servicios que ofrece, en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, centrándose en los hoteles.

### **2.2. TURISMO ACCESIBLE**

Es bien cierto que el turismo está evolucionando de una manera vertiginosa y los usuarios ya no buscan el turismo de sol y playa contratado por la agencia de su barrio. Esto conlleva una continua y constante renovación ya no solo del producto turístico, sino también de las empresas que ofrecen el servicio y de los propios destinos turísticos.

Ser un destino o un hotel accesible conlleva no solo a la supresión de barreras sino a la total adaptación de este tipo de personas.

La cadena Ilunion Hotels se ha centrado en estos clientes y ha sabido aprovechar su oportunidad de negocio, diferenciándose así del resto de las

cadena hotelera española, incidiendo positivamente en su ventaja competitiva basándose en la accesibilidad total y absoluta de sus veintidós hoteles de tres y cuatro estrellas repartidos por la geografía española. Además, el alojamiento más utilizado a la hora de viajar para las personas discapacitadas son los hoteles, principalmente de 4-5 estrellas, por ofrecer, actualmente, más accesibilidad que el resto de establecimientos al contar con un poder adquisitivo mayor que hoteles de más baja categoría.

Además, las ventajas del turismo accesible son muchas. La primera de ellas es que son altamente rentables. Según el Manual Especializado de Turismo Accesible *“Los turistas con movilidad reducida y/o con discapacidad son clientes altamente rentables porque generalmente realizan un mayor gasto (el gasto medio por viajero con movilidad reducida y/o con discapacidad es de 82,30 euros al día, mientras que el gasto medio por viajero sin discapacidad es de 46,05 euros por día), contratan paquetes turísticos y no viajan solos. Es un cliente altamente rentable deseoso de que contemos con él en las previsiones y en los programas de marketing.”* (Huertas Marchal, y otros, 2015)

También cabe mencionar que este tipo de turismo hace que la cadena sea una marca social, adaptado totalmente a las personas con discapacidad que en la mayoría de hoteles no podrían hospedarse. Y es desde aquí donde parte su estrategia de marketing. A lo largo del estudio veremos cómo la cadena apuesta por las personas discapacitadas, tanto clientes como empleados.

## CAPÍTULO 3 CONTEXTO

### 3.1. ORIGEN

Ilunion es fruto del proceso de la unión de los grupos empresariales pertenecientes a la ONCE y su Fundación (CEOSA y Grupo Fundosa).

La Corporación Empresarial de la ONCE (CEOSA) comenzó su actividad en 1993, mediante la participación y gestión en empresas, que además han generado empleo para profesionales ciegos, deficientes visuales o con otras discapacidades.

La cadena despliega su actividad empresarial en cinco divisiones: Servicios Integrales, Socio sanitario, Consultoría, Viaje, turismo y ocio y Comercialización. Estas divisiones aglutinan a más de cincuenta líneas de negocio, con una cifra de 745 millones de euros.

El grupo FUNDOSA nació en 1989 como iniciativa de la fundación ONCE con el objetivo de generar empleo y calidad para personas con discapacidad, bajo un modelo de gestión empresarial que ha buscado el equilibrio socio-económico de todas las actividades que han emprendido. (Ilunion, 2015)

#### 3.1.1. ¿Quiénes son?

Ilunion cumple con la iniciativa social de la ONCE y su Fundación con un modelo pionero e innovador, que mantiene el equilibrio entre sus valores sociales y económicos. Cuenta con una plantilla de 31.000 trabajadores, de los cuales el 32% son personas discapacitadas (Ilunion, 2015).

Misión, visión y valores

#### **Misión**

Desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la inserción social de las personas con discapacidad.

#### **Visión**

La cadena apuesta por la diversificación de sus actividades, fundamentalmente en sectores generadores de empleo para personas con discapacidad, garantizando la sostenibilidad social.

#### **Valores**

Compromiso y Responsabilidad: con una sociedad diversa

Cooperación: Fomento de alianzas y redes público-privadas para el desarrollo equitativo de la sociedad.

Excelencia: Búsqueda constante de la mejora continua a través de la innovación.

Experiencia: Un proyecto empresarial con una andadura de casi tres décadas.

### 3.1.2. *Expansión*

Es una cadena hotelera compuesta por 22 hoteles de 3 y 4 estrellas repartidos por las principales ciudades españolas. Existen tanto hoteles urbanos, como vacacionales. Aquí adjunto su expansión por la geografía española diferenciados por ciudades:

Madrid:

- Hotel Ilunion Alcalá Norte\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Atrium\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Pío XII\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Suites Madrid \*\*\*\*

Barcelona:

- Hotel Ilunion Barcelona\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Almirante\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Bel Art\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Auditori\*\*\*

Valencia:

- Hotel Ilunion Aqua 4\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Valencia\*\*\*\*
- Hotel Ilunion Valencia 3\*\*\*
- Hotel Ilunion Aqua 3\*\*\*

Cádiz:

- Hotel Ilunion Calas de Conil \*\*\*\*
- Aparthotel Ilunion Tartessus Sancti Petri\*\*\*\*

Bilbao:

- Hotel Ilunion Bilbao\*\*\*

Sevilla:

- Hotel Ilunion Puerta Triana\*\*\*

Girona:

- Hotel Ilunion Caleta Park\*\*\*\*

Zaragoza:

- Hotel Ilunion Romareda\*\*\*\*

Málaga:

- Hotel Ilunion Fuengirola\*\*\*\*

Menorca:

- Hotel Ilunion Menorca\*\*\*

Huelva:

- Hotel Ilunion Islantilla\*\*\*\*

Badajoz:

- Hotel Ilunion Golf Badajoz\*\*\*\*

### 3.1.3. PREMIOS

La cadena cuenta con numerosos premios recogidos en el siguiente apartado (Ilunion, 2015):

**2008** Premio a la “ Empresa más orientada a las personas” concedido por la Asociación de Expertos de Empresas Turísticas y la Asociación de Periodistas y Escritores de Turismo, recordando que son las personas quienes marcan verdaderamente la diferencia y no las instalaciones.

**2008** Premio Cerme a la Acción Social y Cultural, una organización especializada en el tratamiento de la discapacidad y por ser pionera en el sector hotelero en cuanto a la accesibilidad de sus instalaciones y servicios.

**2008, 2009, 2010 y 2012** Premio al Stand a la mejor empresa en FITUR.

**2009** La Generalitat premia a Confortel Hoteles con el Diploma de Turismo de Cataluña 2009. El premio de Turismo de la Comunidad por su trabajo realizado en el sector turístico catalán.

**2009** Premio Nacional de la Federación Nacional de Profesionales de Sala en la categoría “Establecimiento de hostelería”.

**2010** Premio “Best Revenue Management” de Orbitz.

**2011** Premio Gebta 2011 a la Iniciativa Empresarial.

**2011** La revista Grand Hotel & Turismo selecciona a Confortel Hoteles para recibir el premio de mejor imagen web de hotel o cadena hotelera.

**2012** Premio Excelencias 2012, concedido gracias a las buenas prácticas de la cadena en las Áreas de Responsabilidad Social Corporativa y de Gestión Medioambiental.

**2014** Reconocimiento 2014 del Gobierno Balear por el Proyecto de Accesibilidad universal implantado en Confortel Menorca.

**2014** Hostelco Awards 2014 por su proyecto de Gestión centrado en el impulso de la Integración de Personas discapacitadas y su gestión de RRHH en sus centros.

**2014** Confortel Suites Madrid recibe el gran Premio del jurado en los premios a la Iniciativa Hotelera por su fuerte compromiso con las personas con problemas de integración social y Laboral.

**2015** Premio Tourism Tomorrow Awards del WTTC en la categoría “Personas” que reconoce las mejores prácticas en un turismo sostenible dentro de la industria turística a nivel mundial.

### **3.2. CAMBIO DE MARCA**

Ilunion Hotels cambió su marca el 11 de junio del 2015, tras una transición y adaptación de siete meses. Pasó de llamarse Confortel Hoteles a Ilunion Hotels. Adopta la marca única del grupo empresarial de la ONCE y su fundación al que pertenece.

*“Confortel Hoteles ha llevado en su ADN desde su nacimiento en 1988 el compromiso social para contribuir a eliminar desde el sector turístico las barreras físicas y mentales con las que a menudo se encuentran las personas con discapacidad”, según constató su director general, José Ángel Preciados, en la entrevista que concedió a Hosteltur. (Hosteltur, 2015)*

Para Preciados la nueva denominación va a afianzar el *“posicionamiento de esta red de hoteles como “una cadena sostenible, diferenciada del resto por su compromiso con las personas, sello de las empresas de la ONCE y su Fundación, ahora reunidas bajo la marca única Ilunion”.* (Hosteltur, 2015)

Según el director general, en otra entrevista que le concedió a la revista Hosteltur el 18 de mayo referente al cambio de imagen y marca aseguraba que *“supondrá una inversión de entre 800 y 1.000 millones de euros. Pero es una nueva marca más potente, social, vinculada a tu accionista, lo que te da un valor muy importante, y dentro de un grupo empresarial fuerte. Por ello el efecto va a ser exponencial. Para nosotros va a ser importantísimo que se identifique a Ilunion como una marca de la ONCE, con una espectacular distribución nacional porque somos más de 30.000 personas, y un componente social estratégico”.* (Preciados, 2015)

### **3.3. CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO**

#### **3.3.1. ¿Qué son?**

Según la LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido) creada en el año 1982, el 7 de abril para ser más exactos, constata que las empresas de más 50 trabajadores tienen que tener un mínimo de un 2% de su plantilla de personas con discapacidad. La mayoría de las empresas incumplen con esta Ley. Según los datos del INE, en el año 2012, el 81,4 % de los asalariados trabajaban en empresas de 50 o más trabajadores que no cumplían con este



porcentaje, frente a un 18,6% de asalariados que trabajaban en empresas que sí lo hacían.

*“El insuficiente grado de cumplimiento de este 2% puso de manifiesto la necesidad de establecer medidas alternativas y mecanismos de control. Esta necesidad se constató por primera vez el año 1997 cuando se aprobó un plan específico a favor de la ocupación de las personas discapacitadas, con el objetivo de poner en práctica una serie de medidas urgentes para la promoción de la ocupación de este colectivo. Pero no fue hasta el año 2000, mediante el Real Decreto 27/2000, cuando las empresas obligadas a cumplir el 2% podrán aplicar las siguientes medidas alternativas”, según la página oficial de [www.lismi.com](http://www.lismi.com) (Estado)*

- *“Compra de bienes a un Centro Especial de Empleo o a un autónomo discapacidad”.*
- *“Formalización de un contrato civil o mercantil con un Centro Especial de Empleo, con un trabajador autónomo discapacitado, para la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal de la empresa”.*
- *“Donación o acción de patrocinio”.*

La cadena, aparte de que su plantilla supera con creces ese 2% de personas discapacitadas, tiene dos Centros Especiales de Empleo, Ilunion Suites Madrid, reabierto en Septiembre de 2014 y Ilunion Valencia 3, abierto en febrero de este actual año. Además es el primer Centro Especial de Empleo en la Comunidad Valenciana.

Antes de seguir hablando de estos centros, se explicará qué son de un modo resumido.

Estos centros se crearon en el año 1985 para que las personas con cualquier tipo de discapacidad también optaran a un empleo de manera igualitaria. Son empresas que compiten en el mercado y que vinculan a los trabajadores minusválidos mediante una relación laboral, promovidas principalmente por asociaciones de personas con discapacidad y/o sus familiares, como puede ser la ONCE, sin perjuicio de que cualquier personas física o jurídica pueda constituir uno. Su objetivo principal es la integración laboral y social de personas con deficiencias físicas, psíquicas y sensoriales evitando la discriminación que han sufrido durante mucho tiempo, sin dejar de realizar un trabajo productivo y remunerado como cualquier empresa. Asimismo la Administración Pública presta importantes ayudas.

Las citadas ayudas públicas son principalmente estas dos:

- Subvenciones para la creación y ampliación de estos centros.
- Subvenciones para la adaptación de puestos de trabajo y eliminación de barreras arquitectónicas.
- Subvenciones para la financiación de gastos de capital y mantenimiento.

Para obtener la calificación de Centro Especial de Empleo, las empresas deben contar en su plantilla con un mínimo del 70% de trabajadores con discapacidad.

Como explica el párrafo anterior, la cadena dispone de dos Centros Especiales de Empleo.

El primero de ellos, aparte de renovar su imagen, se consolidó como Centro Especial de Empleo el día que reabrió sus puertas, el 15 de Septiembre del 2014, después de un mes y medio de reformas. Se trata de Ilunion Suites Madrid, situado en la zona de Avenida de América, muy bien comunicado con la M-30. Cuenta con 152 espaciosas habitaciones, de las que ochenta son Junior Suites y cinco están totalmente adaptadas.

Todas sus instalaciones están certificadas según la norma de accesibilidad universal UNE 170001-2, de la que hablaremos más adelante y que comparte con el resto de los 21 hoteles de la cadena. Además, cabe mencionar que este hotel recibió en 2014 el gran Premio del jurado en los premios a la Iniciativa Hotelera por su *“fuerte compromiso con las personas con problemas de integración social y laboral”*. (Ilunion, 2015)

El segundo hotel es el Ilunion Valencia 3, abierto el 2 de febrero de este año tras la experiencia pionera del Ilunion Suites Madrid. Se compone de un 80% de su plantilla de personas con algún tipo de discapacidad.

Cuenta con 154 habitaciones, seis de ellas adaptadas para personas con movilidad reducida.

Actualmente, uno de cada cuatro personas con discapacidad tienen empleo. Su tasa de actividad se sitúa así en el 36% frente al 48% entre las personas que no padecen ningún tipo de discapacidad, según el artículo del periódico El Mundo publicado en marzo del 2015 (Munera, 2015)

## CAPÍTULO 4

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN ILUNION HOTELS

La cadena tiene establecido un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para garantizar la accesibilidad de sus servicios basado en las cadenas de accesibilidad y orientado a la satisfacción del usuario y a la mejora continua, y que se documenta en este Manual de Gestión de la Accesibilidad Universal. Está basado en las referencias normativas que se resume en los próximos párrafos, no antes sin mencionar el Objeto y Campos de Aplicación de este manual. El manual está recogido de una plataforma en la que solo los trabajadores de la empresa tienen acceso a ella. (Ilunion, 2015)

### 4.1. OBJETO

El presente Manual de Gestión tiene por objeto definir el Sistema de Gestión de la Accesibilidad de la cadena hotelera de conformidad con los requisitos de la Norma UNE 170001:2007, así como concretar el compromiso de la Dirección en el establecimiento de la Política y los Objetivos de Accesibilidad, de la estructura organizativa, la asignación de los recursos necesarios para la implantación, el mantenimiento de dicho Sistema de Gestión y su utilización como herramienta para lograr la mejora continua. (Ilunion, 2015)

Antes de seguir con el estudio, se matizará en qué consiste la Norma UNE 170001:2007. Aunque más adelante se hablará de la referencia normativa, no quiero seguir explicando el manual sin que quede constancia.

Fue una norma que se aplicó el 19 de diciembre del año 2007, anulando y sustituyendo a la Norma UNE 170001-1:2001. Esta actual norma ha sido elaborada por el Comité Técnico AEN/ CTN 170 *Necesidades y Adecuaciones para Personas con Discapacidad* cuya secretaría desempeña AENOR y se centra en la Accesibilidad Universal y los criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. (AENOR, 2007)

Nota Informativa:

Criterios DALCO: *“Conjunto de requisitos relativos a las acciones de de ambulación, aprehensión, localización y comunicación, que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal”*. (Extracto recogido del documento UNE 170001-1) (AENOR, 2007)

Tras este inciso, el estudio procede al Objeto del Manual y más adelante se centrará en las Referencias Normativas.

El Sistema de Gestión definido en este Manual debe permitir a la organización:

- Identificar las cadenas de accesibilidad.

- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- Obtener y analizar la información sobre los resultados.
- La implantación de las acciones que permitan asegurar la correcta interacción del usuario con el entorno, y la mejora permanentemente de la actividades realizadas dentro de las cadenas de accesibilidad.
- Demostrar la capacidad para proporcionar un entorno que satisfaga los requisitos DALCO de accesibilidad universal, aspirando a mejorarla, y conseguir la satisfacción de sus clientes y usuarios.

El Manual y el resto de la documentación del Sistema de Gestión son documentos de obligado cumplimiento para toda la organización.

## **4.2. CAMPOS DE APLICACIÓN**

El Sistema de Gestión de la Accesibilidad definido en este Manual aplica a la prestación del servicio de alojamiento, restauración y al alquiler de salas para la realización de eventos o reuniones.

El gimnasio, piscina y aparcamiento se incluirán o no en el alcance dependiendo del hotel. Así mismo, los espacios dedicados al ocio y recreo para los clientes (niños y adultos) y las actividades de animación de dichas áreas/servicios.

El hotel está abierto a todo tipo de usuarios clientes, cuenten o no con algún tipo de limitación o discapacidad concreta.

Se excluye de este alcance: Sistemas de videoconferencia, traducción, servicio de azafatas, alquiler de equipos informáticos y otros servicios accesorios (fotocopiadora, fax, etc.), que no se ofrecen directamente al cliente, y que sólo se gestionan (intermediación) bajo petición, por personal del hotel.

El Sistema de Gestión de Ilunion Hotels da cumplimiento a todos los requisitos de la Norma UNE 170001:2007. (Ilunion, 2015)

## **4.3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

El Sistema de Gestión de la accesibilidad universal descrito en este MGAU se ha desarrollado siguiendo las directrices y requisitos establecidos en los documentos citados a continuación.

Cada vez que se produzcan cambios en los citados documentos, se procederá a evaluar la necesidad de revisión y modificación de este MGAU para adaptarlo a los nuevos requisitos.

Los documentos que figuran a continuación contienen disposiciones que constituyen requisitos aplicables al Sistema de Gestión de la accesibilidad universal desarrollado por la cadena, conjuntamente con lo establecido en este:

- UNE 170001: 2007. Accesibilidad Universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno y Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.
- UNE 41500, Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño. Creada en abril del año 2001.

*“El objeto de este informe UNE es la exposición de los criterios generales de diseño que hagan posible la accesibilidad en la edificación y en el urbanismo a toda la población”* (Extracto del documento UNE 41500) (AENOR, Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño., 2001).

El informe se divide en dos partes. Por un lado expone las características y requerimientos del diseño urbanístico para personas con y sin discapacidad y por otro lado enumera los requisitos de diseño urbanístico y arquitectónico pero *“sin detallar las especificaciones de diseño de elementos concretos, que serán objeto de otras normas”* (Extracto del documento UNE 41500) (AENOR, Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño., 2001)

- UNE 41510, Accesibilidad en el Urbanismo (documentación propiedad del consultor no disponible en el hotel)

Esta norma tiene fecha de edición del 18 de abril del año 2001. *“Esta norma tiene como objeto el establecimiento de los parámetros que aseguren la accesibilidad en todos los elementos urbanos incluidos el mobiliario, ya sean definitivos o provisionales, con el fin de que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos”* (Extracto recogido del documento UNE 41510) (AENOR, Accesibilidad en el urbanismo., 2001)

- UNE-ISO 21542:2012. Edificación. Accesibilidad del entorno construido.

Tiene su fecha de edición el 31 de octubre de 2012, y anula y sustituye a las normas UNE 41520:2002, 41522:2001 y 41523:2001. Es idéntica a la Norma Internacional ISO 21542:2011.

*“Esta norma internacional especifica una gama de requisitos y recomendaciones para muchos de los elementos de construcción, conjuntos, componentes y accesorios de los que se compone el entorno construido. Dichos requisitos y recomendaciones se refieren a los aspectos constructivos de los edificios: el acceso, la circulación interior, la salida en situaciones normales y la evacuación en caso de emergencia. También incluye un anexo informativo que trata aspectos de la gestión de la accesibilidad en los edificios”*

*“Las dimensiones indicadas en esta norma, relacionadas con la silla de ruedas, se refieren a las dimensiones en planta de las sillas de ruedas comunes con su usuario. En esta norma, las dimensiones en planta de las*

*sillas de ruedas se basan en la norma ISO 7176-5 y en el informe técnico ISO-13570-2, que tienen 800 mm de anchura y 1300 mm de longitud. Para sillas de ruedas de dimensiones mayores o scooters, tendrán que considerarse las dimensiones apropiadas”* (Extracto recogido del documento UNE-ISO 21542). (AENOR, Edificación. Accesibilidad del entorno construido., 2012)

#### **4.4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD**

##### *4.4.1. Requisitos generales*

El Sistema de Gestión de la accesibilidad universal definido en este Manual de Gestión de Accesibilidad Universal está enfocado desde las propias Cadenas de accesibilidad, para dotar de accesibilidad universal al entorno, ya sea de los espacios (habitaciones, salas de reuniones, vestíbulos, instalaciones...), como de objetos utensilios, herramientas, dispositivos, etc., que son necesarios para que se pueda disfrutar de los bienes y servicios ofrecidos por el hotel y definidos en el alcance de modo que puedan ser utilizados por todos los usuarios en igualdad de condiciones y confort, con el fin de alcanzar razonablemente la satisfacción de los mismos.

Este enfoque facilita un control continuo sobre los puntos de unión de las cadenas de accesibilidad, así como su combinación e interacción.

En la estructura de este Manual se ha tenido en cuenta la importancia de identificar los criterios DALCO y los requisitos establecidos en la legislación aplicable, con el fin de que la Dirección pueda tomar las medidas necesarias para mejorar la accesibilidad y mejorar la satisfacción del usuario mediante su cumplimiento, así como de suministrar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la accesibilidad y mejorar continuamente su eficacia, y posteriormente evaluar la cadena de accesibilidad, el servicio y la satisfacción de los usuarios.

##### *4.4.2. Responsabilidades de la dirección*

- *Funciones y responsabilidades*

Organigrama de los Hoteles Ilunion

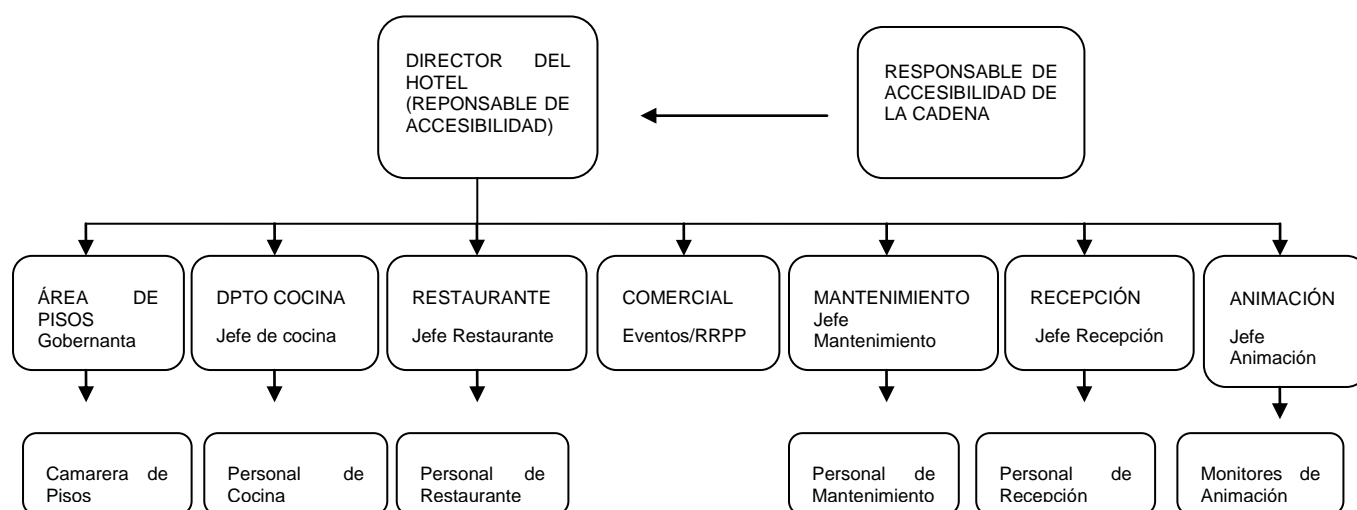


Gráfico nº 2: Elaboración propia basada en el Manual de Gestión de la Accesibilidad

Para llevar a cabo la gestión del sistema, se ha nombrado al Director del Hotel como Responsable del Sistema de Accesibilidad. Asimismo se ha constituido en el seno de Ilunion Hotels un Comité de Gestión de Accesibilidad.

Las funciones y responsabilidades de la organización se describen a continuación de manera general, y se exponen con mayor detalle en los diferentes Capítulos del Manual.

#### A. Director Hotel / Responsable de Accesibilidad

Sus responsabilidades básicas son:

- Definir, establecer y comunicar a todo el personal del Hotel sus funciones y responsabilidades en materia de accesibilidad.
- Asumir la Política de Accesibilidad Universal de la cadena definida por la Dirección General.
- Definir y hacer cumplir la estrategia y los objetivos del hotel.
- Coordinar y orientar la actuación del hotel hacia el máximo grado de cumplimiento de su política de acuerdo con su filosofía corporativa.
- Aprobar la composición del Comité de Accesibilidad.
- Revisar periódicamente el sistema de accesibilidad implantado, con objeto de asegurar que es apropiado, adecuado y eficaz.
- Definir el Plan de mejora y objetivos de accesibilidad del hotel.
- Asumir las funciones de Responsable de Accesibilidad.
- En aquellos hoteles que tengan áreas externalizadas, asumir las funciones de supervisión y enlace con los responsables designados por esas empresas.
- Preparar, junto con los responsables de las diferentes áreas, las fichas de las Cadenas de Accesibilidad.

- Archivar los Registros de Accesibilidad universal bajo su responsabilidad.
- Asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de accesibilidad.
- Tomar decisiones tendentes a evitar no conformidades.
- Intervenir en el tratamiento de no conformidades asegurándose de que se toman las acciones correctivas pertinentes realizando su seguimiento y cierre.
- Controlar los documentos del Sistema de la accesibilidad, verificando sistemáticamente que la documentación elaborada, distribuida y controlada en el Centro contiene toda la información necesaria.
- Controlar y mantener el archivo de los registros de accesibilidad que evidencien el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables.
- Asegurarse que los procedimientos, Fichas de Cadenas de Accesibilidad, pautas y demás protocolos internos, son adecuados y suficientes para el correcto desarrollo y control del sistema.

#### B. Responsable de Accesibilidad De la Cadena

Sus funciones en materia de accesibilidad son:

- Preparar el Manual de Accesibilidad y la documentación pertinente.
- Apoyar a los Directores / Responsables de Accesibilidad del hotel y servir como asesor en todo lo relativo a la accesibilidad del hotel.
- Planificar y, en su caso, realizar las auditorías internas para verificar la implantación del Sistema de la accesibilidad proponiendo las acciones correctivas y comprobando su implantación.
- Servir de enlace y coordinación de recursos entre los directores / Responsables de Accesibilidad de los hoteles y la DG.
- Hacer un seguimiento de cada SGAU de los hoteles e informar a la DG de Ilunion de los resultados y evolución de los sistemas de accesibilidad implantados. Ser el interlocutor válido ante usuarios y terceros en los temas referentes a accesibilidad.
- Determinar el nivel de competencia, experiencia y adiestramiento necesarios para asegurar la capacidad del personal del hotel.

#### C. Comité de Accesibilidad

Es el órgano operativo máximo en accesibilidad del hotel, siendo su misión la gestión óptima del Hotel de acuerdo a las políticas y planes establecidos. Además del Director, está formado por los Jefes de Departamento del hotel.



Asimismo, cuando se considere oportuno pueden participar en las reuniones del Comité todas aquellas personas cuya cooperación pueda ser necesaria.

La misión principal del Comité se concreta en las siguientes funciones:

- Promover las acciones que se estimen oportunas, coherentes con la Política de Accesibilidad, para la consecución de los objetivos y mejoras, y evaluar su efectividad.
- Gestionar los recursos propios adecuados para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.
- Solicitar y Gestionar los recursos necesarios a la Dirección general de Ilunion a través de la Responsable de Accesibilidad Corporativo.
- Aprobar los documentos del Sistema de la accesibilidad universal.
- Asumir la Política de Accesibilidad Universal de la cadena y su consecución a través de los objetivos y mejoras de la accesibilidad universal. Marcar las pautas de difusión entre el personal del hotel y tomar las decisiones relativas a la iniciación, desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de la accesibilidad universal.

#### D. Todo el personal

Todo el personal de la cadena es responsable de cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Accesibilidad Universal que le aplica, participar activamente en la mejora de la accesibilidad a través de la identificación y comunicar a sus superiores las No Conformidades que pudiera detectar, así como realizar propuestas de mejora que pueda identificar.

#### ***Compromiso de la dirección y revisión del sistema de gestión.***

La dirección del Hotel, consciente de la responsabilidad que tiene adquirida de aumentar la accesibilidad universal al entorno y con ello la satisfacción del usuario, a través de la aplicación eficaz del sistema cumpliendo con las disposiciones reglamentarias establecidas, asume los siguientes compromisos:

- Asumir la Política y Objetivos generales de Accesibilidad en su caso establecidos por la cadena y formular los Objetivos de la Accesibilidad propios de su hotel.
- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables, los criterios DALCO de accesibilidad, los requisitos internos y los requisitos de los clientes y usuarios.
- Definir la estructura organizativa ligada a la gestión del sistema, así como las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones entre las unidades organizativas y las personas implicadas en actividades relativas a la accesibilidad. Dicha estructura y

responsabilidades de la organización se establecen en el apartado anterior.

- El compromiso de impulsar el establecimiento del Sistema de Gestión descrito en este Manual y de la asignación de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.
- El compromiso de proporcionar recursos y personal formado para implantar y mantener el Sistema de Gestión de forma continua.
- Difundir a toda la Organización la necesidad de que cualquier persona implicada en el Sistema de Gestión apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades del Sistema de Gestión.

Así mismo se compromete a que la Política de Accesibilidad Universal sea difundida a todos los empleados y sea entendida, aplicada y mantenida al día en todos los niveles de la organización.

Dicha política será comunicada también fuera de la organización a través de los medios que la dirección considere oportunos. La dirección del Hotel se asegura que las necesidades y expectativas de los usuarios, están determinadas (incluyendo las obligaciones y requisitos legales y reglamentarios referidos al servicio), son convertidas en requisitos y los requisitos son satisfechos con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios, tal y como se describe en el presente MGAU.

#### **4.5. REVISIÓN DEL SISTEMA DE LA ACCESIBILIDAD**

El Comité de Accesibilidad revisará, como mínimo una vez al año, el Sistema de gestión establecido con objeto de comprobar la adecuación y eficacia del mismo, así como ratificar el cumplimiento de la Política establecida por la Dirección General de la cadena y los Objetivos y mejoras de accesibilidad general y específica de su hotel.

En esta Revisión se analizarán al menos los siguientes apartados:

- El grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión y la necesidad de efectuar cambios en la política de accesibilidad (esto último viene establecido por la Dirección General).
- Quejas/ reclamaciones de usuarios en materia de accesibilidad, incluyendo información sobre el grado de satisfacción de los mismos.
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Resultados obtenidos en el seguimiento y medición de las actividades que conforman las Cadenas de Accesibilidad del hotel.
- No Conformidades o Carencias detectadas en la accesibilidad del hotel.

- Situación de las Acciones de Mejora (Correctivas y/o Preventivas)
- Consecución de objetivos específicos del periodo precedente y de las acciones derivadas de las anteriores Revisiones por la dirección.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la accesibilidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Del análisis de cada uno de estos apartados se extraerán las conclusiones adecuadas y se tomarán las acciones pertinentes para:

1. Mejorar el Sistema de Gestión de la accesibilidad y las cadenas de accesibilidad.
2. Mejorar de la accesibilidad en el entorno del hotel. Plan de accesibilidad
3. Identificar los recursos necesarios para la implantación de las mejoras propuestas, y asegurarse de su disponibilidad.

#### **4.6. POLÍTICA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**

Ilunion Hotels dispone de una única política denominada “Política de Calidad, Accesibilidad, Medioambiente y Responsabilidad Social” cuyo texto íntegro se recoge en este manual con el título de “Política de Accesibilidad Universal”.

**MISIÓN:** tiene como propósito satisfacer las expectativas de nuestros clientes/usuarios, proporcionándoles de forma personalizada los mejores servicios, respetando también el medioambiente, los intereses de nuestros accionistas, empleados y la sociedad en general, todo ello asumiendo el compromiso de integración social de nuestra organización. Nuestro personal trabaja de forma eficaz, unida y coordinada en un ambiente motivador que les permite superarse y obtener satisfacción personal.

**VISIÓN:** se convertirá en una compañía hotelera de prestigio, con relevante dimensión, rentable, competitiva y respetada en el sector y el mercado, que dispondrá de una imagen de marca y un modelo de negocio del que el accionista se sentirá orgulloso.

##### **VALORES**

- Calidad y orientación al cliente ofreciendo un trato amable y personalizado a todas las personas.
- Búsqueda de la máxima rentabilidad optimizando recursos.
- Integración laboral de afiliados y otras personas con capacidades diferentes.
- Desarrollo personal y profesional de los empleados
- Trabajo en equipo

- Fluidez en la comunicación para que el cliente interno exprese su creatividad con total confianza, utilizando como medio el trabajo en equipo.
- Cooperación con el resto de las empresas del grupo
- Integridad en todos los actos, sin olvidarnos del respeto al medioambiente.
- Eliminar las barreras físicas y comunicativas que pueden suponer una exclusión para cualquiera de nuestros clientes con alguna limitación especial, llegando a conseguir un entorno y unos servicios accesibles para todos ellos.

#### **4.7. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD, ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, MEDIOAMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La cadena quiere prestar a sus clientes un servicio único que le distinga de sus competidores y haga de éste su principal ventaja competitiva. Por eso, consciente de la continua evolución de las exigencias del sector turístico y de la importancia de asegurar la máxima satisfacción de sus clientes/usuarios proporcionándoles servicios conformes con sus necesidades y expectativas, se compromete a incorporar aspectos relacionados con la accesibilidad universal, el desarrollo sostenible, el respeto al medioambiente y la conservación de nuestro entorno a sus procesos. La Dirección dotará de los medios, tanto humanos como materiales, que sean necesarios para el desarrollo y despliegue de esta Política en la organización.

Las directrices que emanan de esta Política se pueden resumir en los siguientes principios u objetivos generales:

- Proporcionar un servicio que satisfaga tanto a clientes internos como externos, por lo que no solamente hemos de atender y satisfacer sus necesidades, sino que debemos ser capaces de adelantarnos a sus expectativas, mediante un contacto permanente que nos permita evaluar su percepción de nuestros servicios, para mejorarlos continuamente.
- Contar con la flexibilidad necesaria para prever y solventar las posibles incidencias del servicio, supliendo éstas con una orientación clara de servicio, información y, en su caso, ayuda al cliente.
- Establecer los mecanismos necesarios para gestionar todos los procesos y permitir su mejora a través de una retroalimentación que genere una mejora continua de la gestión ambiental, de la calidad y accesibilidad de los servicios.
- Promover el aprendizaje de los procesos de gestión, de los operativos, de los medioambientales y de los de accesibilidad mediante su adaptación y mejora continua. Contribuyendo a la comunicación, sensibilización y participación de todos los agentes relacionados con

Ilunion Hotels (trabajadores, clientes, colaboradores, proveedores y sociedad en general).

- Velar por la eficiencia de la rentabilidad y la optimización de costes.
- Mejorar el bienestar social potenciando la integración social, creando empleos dignos y justamente retribuidos, creando entornos accesibles que mejoren el rendimiento de los trabajadores, la calidad de vida de los usuarios con limitaciones funcionales y el servicio a los clientes.
- Fomentar el trabajo en equipo a través de la comunicación interna e impulsar la creación de equipos interdepartamentales.
- Cumplir tanto con la legislación que le sea de aplicación (turística, de accesibilidad y medioambiental) como con los requisitos de nuestros clientes, los requisitos DALCO de accesibilidad, los reglamentarios, los operativos, los de rentabilidad, y aquellos otros requisitos que la empresa suscriba.
- Prevenir y minimizar los posibles efectos negativos que nuestra actuación pueda tener en el medioambiente, mediante la racionalización del uso de recursos, la reducción al mínimo de las emisiones contaminantes y de la producción de residuos. Implicándonos en un desarrollo sostenible de nuestro entorno
- Promover el crecimiento sostenible de la sociedad a la que servimos de forma eficiente y responsable, aplicando constantemente los valores de búsqueda de la excelencia y respeto por los derechos humanos.

Estos principios básicos se concretan y despliegan en objetivos específicos de calidad, accesibilidad y medioambientales que son periódicamente evaluados para verificar su cumplimiento y establecer las medidas necesarias en caso que dicho cumplimiento se vea amenazado.

El Sistema de Gestión desarrollado por ILUNION HOTELS se sustenta en la aplicación y observación estricta de las directrices contenidas en su Manual y en los documentos del mismo.

Las directrices reflejadas en la documentación del Sistema son vinculantes en todos los niveles de la organización. El conocimiento de esta Política y la participación de todos en su implantación es un requisito imprescindible para cumplir su misión y alcanzar los objetivos previstos.



## CAPÍTULO 5 ACCESIBILIDAD EN EL HOTEL

### 5.1. APARATOS DE AYUDA PARA LA ACCESIBILIDAD

El lema de la cadena son las personas. “Aquí hay cabida para todo tipo de personas, discapacitadas o no, clientes o trabajadores”

En todos los hoteles de la cadena existen ayudas técnicas para personas con discapacidades diferentes. Algunas de ellas están visibles como pueden ser el mostrador adaptado en Recepción, las mesas habilitadas en el Restaurante y la Cafetería o que los amenities tengan una etiqueta braille con lo que contienen. Otras ayudas no están visibles como puede ser el despertador por vibración o el envío de información del hotel, check in, horarios, check out a través de bluetooth o correo electrónico para las personas sordas.

Cuando el personal detecta algún usuario con cualquier tipo de discapacidad, siempre se le ofrece y se explica los diferentes aparatos de los que disponen para que su estancia sea lo más satisfactoria y completa posible.

A continuación se va a describir las diferentes ayudas por distinto tipo de discapacidad.

#### 5.1.1. *Personas con discapacidad auditiva*

- Bucle magnético en mostrador de Recepción.
- Despertador por vibración compatible con alarma acústica de incendio. Para manejar el despertador solo hay que ajustarlo a la hora que se quiera levantar. Sólo se apagará si vuelve a colocar el adaptador de almohada (cabezal) en su sitio. Por otra parte, cuando se detecta una alarma de incendios, el adaptador de almohada vibra de forma constante, la luz parpadea y en la pantalla LCD se muestra el mensaje de “FUEGO”.
- Habitación con timbre luminoso.
- Envío de información vía bluetooth / correo electrónico.
- Pautas de atención a clientes con discapacidad auditiva.
- Consignas específicas para evacuación recogidas en el Plan de Emergencia.



Fotografía nº 3: Despertador por vibración compatible con alarma acústica de incendio. (Elaboración propia)



Fotografía nº 4: Despertador por vibración compatible con alarma acústica de incendio. (Elaboración propia)  
En esta imagen vemos el cabezal, donde se coloca debajo de la almohada del usuario con discapacidad auditiva.



Fotografía nº 5: Ordenador habilitados en recepción para el envío de información vía bluetooth / correo electrónico. (Elaboración propia)



### 5.1.2. Personas con discapacidad visual

- Franjas tacto-visuales en cambios de plano (escaleras, rampas, ascensores). Contrastes en huecos de paso.
- Identificación de números de habitación, aseos comunes, salas de reunión, carta de cafetería y directorio de servicios en Braille.
- Artículos de acogida: gel y champú con etiqueta en Braille
- Tarjeta apertura habitaciones con troquelado en parte superior derecha, para cerraduras con sistema de inserción.
- Cartel de “estoy descansando / limpiar la habitación” diferenciado, con troquelado en parte superior derecha. Instrucciones de uso para el cliente: “la indicación de estoy descansando se encuentra frente a usted cuando la muesca del cartel se sitúa a su derecha”.
- Envío de información vía bluetooth/ correo electrónico
- Programa JAWS en Internet Point (según hotel). Este programa es un lector de pantalla para personas invidentes o con visión reducida e informa al usuario de cualquier modificación del estado de la pantalla, siendo su teclado acústico, pues lee en voz alta la letra que el usuario acaba de escribir. También pueden escoger la forma de leer de la voz, el volumen, la entonación, etc. (Novedades de Jaws 16, 2015)

La última versión fue de abril del 2015.

- Pautas de atención a clientes con discapacidad visual.
- Consignas específicas para evacuación recogidas en el Plan de Emergencia.



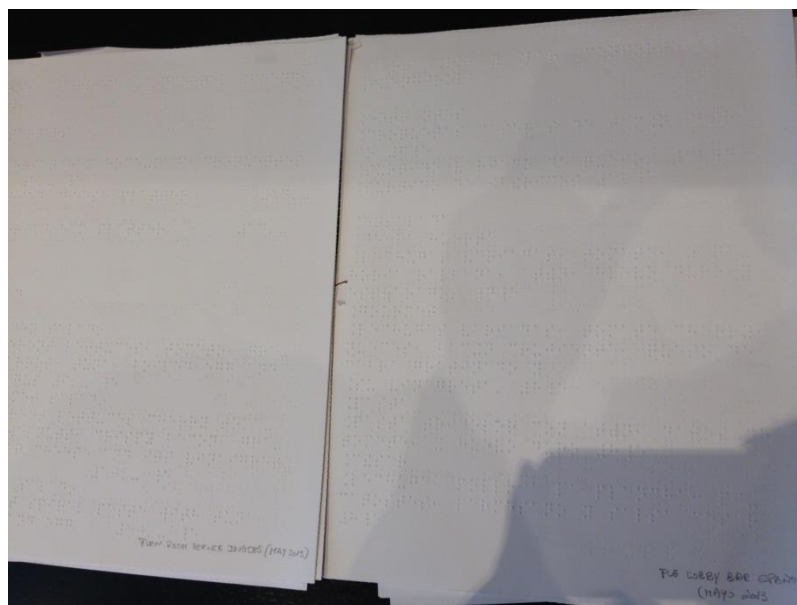
Fotografía nº 6: Ascensores con sus botones en braille y voz con todos los movimientos que tiene el ascensor (Elaboración propia)



Gráfico nº7: Identificación de números de habitación en braille. (Elaboración propia)



Fotografía nº 8: Tarjeta apertura habitaciones con troquelado en parte superior derecha (Elaboración propia)



Fotografía nº 9: Cartas en braille (Disponibles en los idiomas español e inglés) (Elaboración propia)

### 5.1.3. *Personas con movilidad reducida*

- Habitaciones adaptadas.
- Mostrador adaptado en Recepción.
- Zona de uso preferente en Internet Point y áreas de restauración. Estas mesas están totalmente adaptadas para que se pueda establecer una silla de ruedas. Se diferencian de las demás por el cubo rojo con el símbolo de minusvalía y el corazón, que representa a Ilunion.
- Avisador de emergencia en aseos comunes adaptados.
- Teléfono con pulsador inalámbrico para uso de emergencia en habitaciones adaptadas.

El mando se le facilita en la recepción del hotel y el cliente lo llevara colgado en todo momento. En caso de caída u otro accidente que se ocasione por parte del cliente en la habitación, este podrá pulsar el botón rojo, que se conectará automáticamente con el teléfono adaptado que tiene en la habitación.

A continuación este teléfono adaptado se pondrá en contacto directo con la recepción, que podrá hablar en cuestión de segundos con el cliente.

El cliente tendrá la opción de guardar uno dos y tres números de teléfono como preferencia.

En caso de que no conteste al primero nadie, este llamará automáticamente al segundo guardado y así sucesivamente (M1, M2...)

El teléfono tiene regulador de volumen y el que este al otro lado del teléfono podrá escuchar al cliente hasta cuando se encuentre en el servicio.

Estos teléfonos en realidad se adapta a todas las minusvalías, ya que es vibrador e lumínico cuando suena para las personas con discapacidad auditiva, tiene los botones en braille para las personas con discapacidad visual y tiene los botones grandes para las personas con movilidad reducida.

- Perchas de palo largo en armario de habitaciones.
- En baños de habitaciones adaptadas: alzadores y sillas para ducha (según hotel)
- Silla de ruedas.
- Plazas de parking de uso reservado.
- Rampa móvil para facilitar el acceso a la terraza (según hotel)
- Pautas de atención a clientes con movilidad reducida.
- Consignas específicas para evacuación recogidas en el Plan de Emergencia.



Fotografía nº 10: Habitación adaptada (Elaboración propia)



Fotografía nº 11: Mostrador adaptado en recepción para personas que vienen en silla de ruedas (Elaboración propia).



Fotografía nº 12: Zonas de uso preferente en áreas de Restauración. (Elaboración propia)



Fotografía nº 13: Zonas de uso preferente en áreas de Restauración. (Elaboración propia)





Fotografía nº 14: Teléfonos en habitaciones adaptadas y sus pulsadores antes comentados. (Elaboración propia)



Fotografía nº 15: Perchas de palo largo que se encuentran en las habitaciones adaptadas. También el armario y la caja fuerte está más bajo (Elaboración propia)



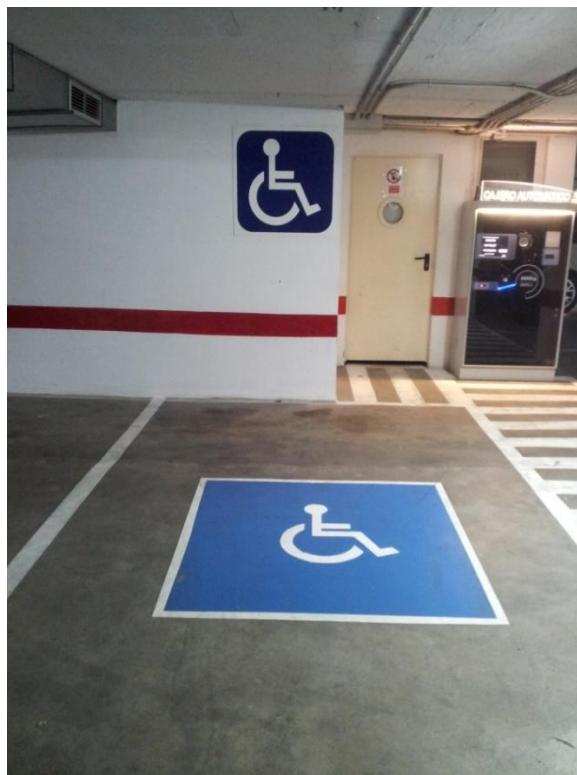
Fotografía nº 16: Duchas de las habitaciones adaptadas (Elaboración propia)



Fotografía nº 17 : Sillas de duchas especiales para personas con discapacidad reducida (Elaboración propia)



Fotografía nº 18: Rampa para facilitar el acceso al hotel a través del parking. (Elaboración propia)



Fotografía nº 19: Plaza de parking de uso reservado (Elaboración propia)





Fotografía nº 20: Rampa de acceso de la habitación adaptada a su terraza. (Elaboración propia)

## 5.2. INFRAESTRUCTURAS

HABITACION	
REQUERIMIENTO	SITUACION ACTUAL
ITINERARIO	
ES ACCESIBLE DESDE LA HABITACION A LAS ZONAS COMUNES (CAFETERIA, COMEDOR, PISCINA...)	SI. ASCENSOR
NO HAY ELEMENTOS (VOLADIZOS, EXTINTORES SALIENTES SIN PROLONGACION AL SUELO...) QUE F	NO
PASILLOS	
ANCHO MINIMO	193 CM
ESTRECHAMIENTOS PUNTUALES	SI
CONTRASTE PARAMENTOA, PUERTAS...	SI
DORMITORIO	
Nº DE HABITACION (TAMÑO, CONTRASTE, BRAILLE)	PRACTICABLE
PUERTAS ANCHO LIBRE DE PASO	85 CM
EN GIROS PERMITE LA INSCRIPCION DE UN CIRCULO	SI
ACCESO LATERAL A LA CAMA LIBRE DE OBSTACULOS	SI
ANCHURA DE ACCESO LATERAL A LA CAMA	DERECHO 90 CM IZQUIERDO 120 CM
ALTURA DE LA CAMA	61 CM
ANCHURA DE ACCESO A MOBILIARIO	140 CM
SITUACION DE MECANISMOS DE CONTROL, SON DE FACIL MANEJO DESDE LA CAMA	SI
ALTURA DE APRATOS Y MECANISMOS DE CONTROL AMBIENTAL (CAJA DE SEGURIDAD, TERMOSTAT	A/A 150 CM / PLANO ER 150 CM / MINI BAR 60 CM
BALDAS CAJONES Y PERCHAS DE ARMARIO	92-66 CM
LOS TIRADORES DE LAS PUERTAS NO SON DE TIPO POMO	TIRADOR APRENSIBLE
MINIBAR APERTURA SIN RESISTENCIA, TIRADOR... (PUERTAS SOLIDARIAS)	SI
SISTEMA NO SONORO QUE SIRVA COMO DESPERTADOR	SI
EXISTEN TELEFONOS ADAPTADOS (TECLAS GRANDES, DTS...)	SI
MESA DE TRABAJO	SI / 71 CM HUECO
MUEBLE MALETERO	NO EXISTE
ASEOS HABITACIONES	
REQUERIMIENTO	
COMUNICACIÓN DESDE LA ENTRADA HASTA EL ASEO	SI
ESPACIO DE DISTRIBUCION (SIN BARRIDO PUERTA)	1,35 CM
PAVIMENTO	ANTIDESLIZANTE
MATERIALES NO RFLECTANTES	SI
GRIFERIA	MONOMANDO
ILUMINACION (EXCEPTO ELEMENTO DE ESPECIAL INTERES)	SI
EN GIROS, INCLUIDO ACCESO FRONTAL AL LAVABO, SE PERMITE LA INSCRIPCION DE UN CIRCULO	SI / 150 CM
SISTEMA DE AVISOS	SI / PULSADOR
PUERTAS	
HUECO LIBRE DE PASO MINIMO	87 CM
MECANISMOS DEL TIRADOR	PALANCA
ALTURA MAXIMA DEL TIRADOS	102 CM
MECANISMO DE CONDENA	NO APLICA
CONTRASTAR EN COLOR DEL PARAMENTO	SI
PUERTAS CORREDERAS O ABIERTAS AL EXTERIOR	EXTERIOR
ACCESORIOS Y MECANISMOS	
ALTURA DE ACCESORIOS	0,70 < H < 1,20 M
DISTANCIA DE ACCESORIOS AL EJE DEL APARATO SANITARIO AL QUE PRESTEN SERVICIO	1 M
ALTURA MAXIMA DEL BORDE INFERIOR DEL ESPEJO	90 CM
ALTURA MAXIMA DE MECANISMOS ELECTRICOS Y DE CONTROL AMBIENTAL	106 CM
MECANISMO DE DESCARGA DEL INODORO SITUADO A UNA ALTURA	74 CM
LAVABO	
ALTURA MAXIMA DEL BORDE SUPERIOR	85 CM
EXENTO DE PEDESTAL	SI
ESPACIO BAJO LAVABO	70 CM
GRIFERIA MONOMANDO	SI
DISTANCIA DE GRIFERIA A BORDE LAVABO	34 CM
PROTECCION DESAGUES O REGULADOR TERMICO	SI
INODORO	
ALTURA DEL BORDE SUPERIOR	39 CM / ALZADOR DISPONIBLE BAJO DEPANDA DEL CLIENTE
ESPACIO ACCESO LATERAL AL INODORO	SOLO POR UN LADO
ESPACIO MNIMO LIBRE DE ACCESO LATERAL (AL MENOS EN UN LADO)	DERECHO 142 CM
BARRAS DE APOYO EN INODORO	
BARRAS DE SOPORTE ABATIBLES EN UNO DE LOS LADOS DE ACERCAMIENTO	SI
BARRAS DE SOPORTE FIJAS EN EL LADO CONTRARIO AL DEL ESPACIO DE ACERCAMIENTO	SI
LADO DE APROXIMACION	SI
ALTURA MAXIMA	75 CM
LONGITUD MINIMA	79 CM
DISTANCIA MAXIMA ENTRE EJES DE BARRAS	92 CM
SECCION DE LAS BARRAS	CIRCULAR 40 MM
DUCHA	
ESPACIO MINIMO DE LA DUCHA	1,26 M2
DIMENSION MINIMA DEL ASIENTO ABATIBLE	SILLA NO ABATIBLE / BAJO DEMANDA DEL CLIENTE
ASIENTO ABATIBLE, FIJADO A LA PARED Y CON RESPALDO	SILLA NO ABATIBLE / BAJO DEMANDA DEL CLIENTE
ASIENTO ABATIBLE: ALTURA DE FIJACION	SILLA NO ABATIBLE / BAJO DEMANDA DEL CLIENTE
ESPACIO DE ACERCAMIENTO LIBRE DE OBSTACULOS (JUNTO AL ASIENTO ABATIBLE)	120 CM
GRIFERIA MONOMANDO EN EL LATERAL: ALTURA DE LA GRIFERIA	CENTRO 114 CM
ROCIADOR	TUBO FLEXIBLE Y UTILIZACION MANUAL 114 CM
BARRA VERTICAL DE APOYO	NO HAY
BARRA HORIZONTAL	86 CM
RESALTES RESPECTO NIVEL DE PAVIMENTO	CONTINUO
SUELO DE LA DUCHA	NO DESLIZABLE
TERRAZA	
DIMENSIONES	8,46 M2
MESA	SI / HUECO 70 CM
SILLAS CON REPOSABRAZOS	SI / X 2 SILLAS

Gráfico nº21: Cuadro donde se muestran las medidas de las habitaciones adaptadas del hotel.

En el cuadro que se muestra anteriormente, se muestran las medidas de todas las habitaciones adaptadas de los hoteles de la cadena, según la norma UNE- ISO 21542:2012 citada anteriormente.



## CAPÍTULO 6 FORMACIÓN DEL PERSONAL

En ILUNION Hotels hay otro departamento más como puede ser el de Marketing o RRPP que se llama “Accesibilidad”. A parte de crear los planes de accesibilidad y asegurarse de que todos los hoteles cumplen con las normativas para que sean totalmente accesibles, también se imparten cursos. Esto quiere decir que al menos, una vez al año se realizan en todos los hoteles de la cadena estos cursos para enseñar a todos los trabajadores de todos los departamentos las pautas básicas de atención a los clientes con discapacidad, tanto sensorial, física, con limitaciones en la comprensión y visual.

En cuanto se detecta la presencia de estos clientes, la atención ha de ser mayor, dado su dificultad a la hora de moverse por las distintas instalaciones de nuestro centro, y en algunos casos, comunicarse.

Por ello es aconsejable, mantener todos los pasillos y zonas comunes libres de aquellos obstáculos que no formen parte de la decoración o mobiliario del centro (carros de camarera de pisos, sillas, papeleras, etc). Asimismo, evitar suelos mojados y resbaladizos.

En estos cursos antes mencionados enseñan una clase de pautas para comunicarnos con los clientes con la mayor naturalidad posible.

Aquí se habla de las pautas generales y básicas y después se centrará en cada departamento:

### 6.1. CLIENTES CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

#### A. Discapacidad Visual (ceguera total o parcial)

Las pautas a seguir para los clientes con este tipo de discapacidad son:

1. Identificarse, con su nombre correspondiente. Hablar directamente a la persona con deficiencia visual, contestar a sus preguntas e informarla siempre cuando se vaya a realizar otra actividad, para que sepa en todo momento lo que están haciendo.
2. Ofrecerles ayuda (documentación de entrada y salida del hotel), pero no forzarles, permitir a la persona con deficiencia visual realizar las cosas por sí misma.
3. No hace falta levantar la voz. Recordar que se puede ser ciego y oír bien.
4. Indicar el acceso a las distintas instalaciones del hotel. Evitar palabras como AQUÍ, ALLÍ, ESTO, AQUELLO..., son palabras que se acompañan con un gesto en el que muchos caso no pueden ver. Utilizar términos como DERECHA, IZQUIERDA, DELANTE,

DETRÁS... y siempre en relación a la persona con deficiencia visual y no a la de uno mismo, ya que ellos no saben en la posición que están. Intentar siempre dar explicaciones básicas y globales y no cargadas de información sobre el ambiente, ya que se puede confundir al cliente.

5. Nunca agarrar del brazo, sino ofrecer el propio, dejar que ellos mismos se agarren. Y siempre con un paso por delante de él. Si hay un escalón indicarlo, si vamos a pasar por una puerta también comentárselo y posicionarnos por delante de ellos, para que sepan en todo momento la dimensión del espacio.
6. Nunca seguir a un ciego sin advertirle, aunque sea con la buena intención.
7. Acompañar a su habitación si así lo desean, e informarles de la distribución del mobiliario de la misma. En entornos difíciles, como en el comedor del Restaurante, que está lleno de mesas, sillas y carros, basta con ofrecerle el brazo y caminar delante de él. Si la persona que lo guía no tropieza, él tampoco lo hará
8. Para que un ciego se siente bastará con ponerle en contacto con su asiento a través de su brazo.
9. Informar de la colocación de la mesa
10. Recordar también que existen personas con visión limitada, sin llegar a la ceguera, que necesitan información auxiliar. Esta información hay que proporcionársela de forma espontánea.

#### **B. Clientes con discapacidad auditiva (personas con problemas de audición, sordos)**

1. Al dirigirse a una persona sorda hacerlo siempre de frente, para que ésta le pueda mirar, no le hable nunca de espaldas. Sitúe a la persona sorda en un espacio con suficiente luz, de frente y a su altura para que puedan ver su rostro con claridad y capten la información de forma visual
2. Cuando esté hablando, procure tener a la vista sus labios, para ellos evite ponerse las manos u objetos delante o cerca de la boca.
3. Hablar en tono alto, sin gritar, despacio y vocalizando claramente.
4. Utilizar terminología clara y sencilla.
5. Ofrecer apoyo de la información en papel.
6. Si es necesario que llame su atención, con un gesto, un leve toque en el hombro, encendiendo o apagando las luces, o bien golpeando suavemente el suelo o la mesa inmediatamente le prestará atención, gracias a sus vibraciones.
7. En una conversación de grupo hay que procurar respetar los turnos

### **C. Clientes con discapacidad al habla**

1. Si no se comprende lo que dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que quiere decir.
2. No aparentar haber comprendido lo que nos quiere decir por pudor o por vergüenza, ellos sabrán explicar las cosas de otra manera o entre los dos se encontrará la forma sobre la marcha.

## **6.2. CLIENTES CON DISCAPACIDAD FÍSICA**

### **A. Usuarios de sillas de ruedas, movilidad reducida, etc.**

1. Indicar el acceso a las distintas instalaciones del hotel
2. Preguntar siempre si quieren que les acompañen a la habitación o si necesitan ayuda con su equipaje.
3. Si usan muletas o bastones, ajustar nuestro paso al suyo. Evitarle posibles empujones.
4. Diríjanse a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante. Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas, sitúense de frente y a la misma altura ( a ser posibles sentados)
5. Si desconocen el manejo de la silla de ruedas, preguntar al usuario cómo ayudarle.
6. Mantener las zonas comunes y rampas libres de obstáculos.
7. Retirar las sillas de las mesas para colocar la suya.

## **6.3. CLIENTES CON LIMITACIONES EN LA COMPRENSIÓN**

1. Ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar a la persona con limitaciones de comprensión.
2. Responder a sus preguntas, asegurando de que han comprendido.
3. Dirigirse directamente a la persona, en vez de hacerlo hacia algún acompañante; siempre que sea posible deben hablar por sí mismas. En caso de que sea necesario, se deberá esperar a que el acompañante intervenga por propia iniciativa, es decir, no invitarle a que “traduzca” lo que dice la persona con disminución sin antes prestarle atención a ésta.
4. No tratarlos como a niños si no lo son, tratarlos con respeto.
5. En caso de encontrarse dentro de un grupo, tratarlos como a uno más.
6. Dirigirse a las personas con retraso mental por el nombre, evitando diminutivos que lo infantilicen.
7. Hacer todo lo posible para incluir en la conversación a la persona con discapacidad psíquica, aunque ésta tenga alguna dificultad para expresarse.

8. Escuchar y respetar opiniones, aunque no tengan cordura, no discutirlos.

Las pautas que hemos visto hasta ahora son las generales. Ahora se especifica las pautas específicas de cada departamento.

#### **6.4. ASPECTOS A INCLUIR EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN**

Existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a hacer que el registro y alojamiento en general sea accesible para más personas. No olvidando que, ante todo, debe primar el sentido común.

1. Conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad.

2. En todos los cambios de turno, revisar el listado de observaciones para saber si existe algún cliente con alguna necesidad especial (PMR, PMR+, PDAud, PDVis, Pdis).

3. Cuando se hace el registro de una persona y se comprueba que tiene algún tipo de discapacidad se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

Visual:

- a. Asignar / reasignar las habitaciones para personas con deficiencias visuales en zonas cercanas a los ascensores para facilitar su localización.
- b. Ponerse a su disposición para cualquier aclaración verbal.
- c. Ponerse a su disposición mediante la utilización del teléfono para cualquier información “si necesita cualquier cosa, no dude en contactar con recepción en teléfono” (Personalizar en cada hotel). De todas formas si usted lo desea tenemos información sobre nuestros servicios para enviársela mediante bluetooth a su teléfono móvil.
- d. Explicar la diferenciación en el cartel de “estoy descansando” / “arreglar la habitación”. El cartel tiene un troquel que se sitúa a la derecha en la cara donde aparece el mensaje de “estoy descansando”
- e. Se ofrecerá a acompañarles para mostrarles la habitación. Si no acepta, le explicaremos la localización de la habitación de forma descriptiva y utilizando indicaciones claras. Los números de habitación están identificados en Braille en la parte superior de las cerraduras.

Auditiva:

- a. Informarle si existe alguna posibilidad de comunicación vía oral o si prefiere que sea por escrito.



- b. Si se detecta que lleva audífono, indicarle que se dispone de un puesto de atención al cliente con bucle magnético.
- c. Ofrecer habitación con timbre luminoso o facilitar el timbre luminoso portátil(según aplique en cada hotel).
- d. Recordar que para personas con deficiencias auditivas el servicio de despertador debe hacerse de forma manual mediante una llamada a su móvil particular o facilitando al cliente el despertador adaptado

Movilidad reducida (miembros inferiores o superiores):

- a. Estar siempre pendiente del estado de las zonas de paso (alfombras, suelos mojados, elementos que impidan la correcta deambulaci3n).
- b. Conocer cu3les son las habitaciones adaptadas que tiene el hotel.
- c. Si hay m3s de un ba1o com3n, saber donde est3n situados los adaptados.
- d. Conocer las zonas reservadas para personas con movilidad reducida en las 3reas de restauraci3n.
- e. Informar a Pisos cuando la habitaci3n vaya a ser ocupada por personas con discapacidad para que dejen el alzador / silla de ducha (seg3n hotel).
- f. Entregar al cliente (y recoger a la salida) el pulsador de emergencia.
- g. Explicar que es un mando a distancia, que se activa cuando se mantiene pulsado. Al activar el dispositivo, se realiza una llamada a centralita (la llamada se recibe en la propia centralita y en algunos hoteles hay que transferirla a un tel3fono supletorio a trav3s de c3digo \*90 o \*900 seg3n hotel). De darse el caso, la primera medida es intentar comunicarse con el cliente, en el caso de que no sea posible la comunicaci3n, subir de forma inmediata a la habitaci3n, cuyo n3mero habr3 sido previamente identificado, llevando la llave maestra. Recordar que cada pulsador est3 asociado al tel3fono de la habitaci3n, no siendo 3stos intercambiables.

## **6.5. ASPECTOS A INCLUIR EN LA FORMACI3N DEL PERSONAL DE RESTAURANTE**

Existen varios aspectos que, con un poco de atenci3n, pueden hacer que el servicio en Restaurante y la atenci3n al cliente sean accesibles para m3s personas.

Sin olvidar que el sentido com3n debe primar siempre, se debe preocupar de:

1. Conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad.
2. Adelantarse, en la medida de nuestros conocimientos, a las posibles necesidades que puedan tener nuestros clientes con discapacidad. Para ello se tendrá en cuenta cómo interactuar con clientes que necesiten ayuda:

Visual:

- a) Si se detecta que llega un cliente con deficiencia visual se pondrá a su disposición para cualquier aclaración verbal, le acompañaremos a la mesa que le vayamos a dar y le preguntamos si la orientación es adecuada (luz).
- b) Se ofrecerá a leerle la carta o a facilitarle una carta en braille si lo necesita.
- c) Se facilitará información verbal acerca de la colocación de los distintos elementos de la mesa (se utilizará por ejemplo la posición del as agujas del reloj), preguntando antes de quitar o mover algún objeto de la misma.
- d) Se adelantará a las necesidades del cliente ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo preguntando si quiere que le corten la carne.
- e) En el buffet se ofrecerá a describir los productos y a servirlos en la mesa.
- f) Si se lleva un room-service se informará sobre dónde se ha colocado la bandeja describiendo los elementos que la componen.

Auditiva:

- a) Se acompañará a la mesa que se vaya a asignar.
- b) La petición de room-service vendrá hecha desde Recepción aclarando que el cliente tiene una deficiencia auditiva.

Movilidad reducida (miembros inferiores o superiores):

- a) En el montaje de mesas, se tendrá en cuenta los anchos de paso. Estar siempre pendientes de que las zonas de paso estén en óptimas condiciones (suelos secos, no existan elementos que impidan el movimiento).
- b) Se acompañará a la mesa que se vaya a asignar, ofreciendo aquellas de uso preferente a personas con movilidad reducida.
- c) Cuando se detecta que el cliente tiene problemas de aprehensión nos tendremos que adelantar a sus necesidades ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo preguntando si quiere que le corten la carne, que le sirvamos en su plato, si prefiere un plato hondo (o con borde alto), ofrecerle vasos de tubo, pajitas, etc.
- d) Cuando existan problemas de acercamiento (cafetería, algunos puntos del buffet...), ofreceremos la posibilidad de servicio en mesa.

- e) Conocer la localización de los baños adaptados más cercanos.

El personal de restauración tiene asignadas distintas funciones en caso de emergencia. En concreto, forman parte del equipo de primera intervención (observar y hacer cumplir las medidas de prevención de incendios) y de evacuación (colaborar en la evacuación de forma que esta se realice de la forma más rápida posible). En caso de evacuación deberán:

- Acudir al punto de reunión.
- Anunciar la evacuación. Además, mientras no existan señales luminosas de alarma, serán los encargados de comunicar la emergencia a los salones.
- Guiar a los ocupantes de su sector hacia vías de evacuación.
- Ayudar en la evacuación de personas con discapacidad.
- No permitir el regreso a las zonas evacuadas.
- Comprobar que no quedan rezagados una vez evacuado su sector.

#### **6.6. ASPECTOS A INCLUIR EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE PISOS**

Existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a hacer que una habitación (o las zonas comunes) sea accesible para más personas. No olvidando que, ante todo, debe primar el sentido común.

1. Conseguir que los elementos que pueden ser movidos se encuentren a una altura fácilmente alcanzables para una persona en silla de ruedas (altura mínima entre 60-130 cm, recomendable entre 70- 120cm).
  - Revisar que la manta que hay en el armario está a una altura accesible
  - Cuando la barra del armario sea alta, revisar que hay perchas con adaptación( mango largo)
  - Duchas: revisar que se encuentren a una altura accesible.
2. Facilitar la deambulación en las habitaciones adaptadas.
  - Evitar que el suelo del baño esté resbaladizo, no abandonar nunca una habitación que tenga el suelo mojado y si es necesario, secarlo.
  - Poner especial cuidado en no situar mobiliario en las zonas de paso, para no dificultar la deambulación.
  - Verificar que las alfombras/moquetas estén correctamente fijadas al suelo y no presente arrugas. Si no es así, pasar nota a Gobernanta para que lo pase al área de Mantenimiento

- Verificar que todos los elementos colgados que sobresalgan de la pared(extintores, etc.) tengan debajo algún tipo de prolongación que facilite su detección. Si no es así, pasar nota a Gobernanta para que lo comunique al área de Mantenimiento.
  - Evitar deslumbramientos y zonas oscuras, mantener subidos los estores de las zonas comunes cuando la luz es escasa y bajados cuando el sol entra por las ventanas (en los hoteles donde aplique).
3. Conocer la identificación de cartel “descanso” y “arreglar habitación”. Anteriormente, existían dos carteles y se diferencian mediante corte en esquina inferior derecha. Actualmente existe un único cartel que dispone de troquel en la parte superior derecha, en la cara donde se indica “estoy descansando”.
  4. Conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad.
  5. Facilitar la localización de las habitaciones. Comprobar que los números de las habitaciones escritos en braille están puestos y que se encuentran en perfectas condiciones. Si no es así, pasar nota a la Gobernanta.
  6. Como todo personal del hotel, el departamento de pisos tiene asignadas distintas funciones en caso de emergencia. En concreto, formarán parte del equipo de primera intervención (observar y hacer cumplir las medidas de prevención de incendios) y de evacuación (colaborar en la evacuación de forma que esta se realice de la forma más rápida posible). En caso de evacuación deberán:
    - Acudir al punto de reunión
    - Anunciar la evacuación
    - Guiar a los ocupantes de su sector hacia vías de evacuación.
    - Ayudar en la evacuación de personas con discapacidad.
    - No permitir el regreso a las zonas evacuadas.
    - Comprobar que no quedan rezagados una vez evacuado su sector.

## **6.7. ASPECTOS A INCLUIR EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE EVENTOS**

Habitualmente, el trabajo del comercial de eventos empieza con una toma de contacto (llamada, correo electrónico...) que inicia el cliente. Los pasos que se siguen son:

**ANTES DEL EVENTO** (toma de contacto y contratación):

- a. El cliente se pone en contacto con nosotros a través de distintas vías.
- b. El cliente es el que nos facilita información sobre lo que necesita (sala para un número de personas determinado, con unos medios concretos...).
- c. Se le pregunta al cliente si hay asistentes que tengan algún tipo de necesidad especial motivada por una discapacidad temporal o permanente (silla de ruedas, se requiera determinado tipo de mobiliario en la sala, cristalería, agua en botellas de plástico...). Si no podemos atender esta necesidad (bucle para salones, intérpretes lengua de signos...) se les ofrece la información de que disponemos.
- d. Se le manda cotización de los servicios / salas / medios / etc. pedidos y bloqueamos el espacio. Se abre un expediente con toda la documentación. El expediente contiene peticiones, condiciones de servicios, confirmación del evento, correspondencia, cotizaciones, ordenes de servicios, modificaciones, etc.
- e. Se pide al cliente su conformidad por escrito a la cotización enviada. Si, transcurrido un tiempo prudencial (una o dos semanas), el cliente no confirma la cotización se envía esta confirmación desde el hotel (según conversación le confirmamos ...)
- f. Una vez que el cliente reserva el espacio por escrito, se le asigna un número de expediente al evento.
- g. La orden de servicio se emite y se entrega a los departamentos. Existe un apartado en la zona de observaciones denominado "Accesibilidad" para poder anotar las peticiones especiales del cliente. En ella se incluyen los requerimientos de los clientes (preparación de salas, montajes, comidas, dietas, cristalería especial, anotación sobre posible necesidad de preparar la comida...).
- h. El planning semanal de eventos actualizado se entrega a cocina, pisos, restaurante, mantenimiento, administración y recepción.

#### DURANTE EL EVENTO:

- a. Se chequea el estado del salón antes de iniciar el evento siguiendo la guía creada al efecto. Si hay alguna incidencia se anota en la hoja de incidencias si no, al final del evento, después de todas las supervisiones realizadas se pone un 'OK supervisado' en el expediente.
- b. Se presta especial cuidado que al entregar el salón al cliente este presente las cortinas subidas, de forma que sean visibles las salidas de emergencia. (en hoteles donde proceda)
- c. Se vigilará que objetos como flip chart / roll up no se encuentren en zonas exteriores de paso que puedan obstaculizar la deambulación.

- d. Se realiza un seguimiento del evento.

#### DESPUÉS EL EVENTO:

- a. Después del evento se despide al cliente preguntándole si todo ha sido de su agrado.
- b. De forma general se registran solo aquellas opiniones que pudieran ser consideradas incidencias, sugerencias.
- c. Además se escogen algunos eventos, en los que se pregunta al cliente con más detalle y estas opiniones se anotan.

### **6.8. ASPECTOS A INCLUIR EN LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ANIMACIÓN**

La cadena lleva a cabo, en algunos de sus hoteles vacacionales, una serie de actividades de animación y ocio, destinadas al disfrute de todos sus clientes.

Con este protocolo se proporciona una herramienta, a todos los hoteles vacacionales que cuentan con éste servicio, de modo que el cliente con discapacidad puedan integrarse y disfrutar de las instalaciones, los servicios y las actividades puestas a su disposición de la forma más normalizada y autónoma posible. Se debe tener en cuenta que, según la limitación de cada persona, es posible que se requiera una atención más personalizada.

En general, se anima al cliente con discapacidad, igual que a todos los demás clientes, a participar en las actividades de ocio y tiempo libre programadas. Si se puede adaptar una actividad a las posibilidades del cliente, se hará, si no fuera posible se le ofrecerá actividades alternativas.

Además de personas adultas, entre los clientes también existen niños con discapacidad. De ser así, se tiene que dirigir a sus padres para invitar al niño a participar en los juegos y las actividades con los demás niños, informándose antes sobre cualquier necesidad especial que el niño pueda tener. Es habitual que los niños con algún tipo de discapacidad, sobre todo si son severas, vayan acompañados de monitores o padres, esto hace posible que realicen prácticamente todas las actividades en coordinación con el animador/a.

La planificación de la animación, se realiza con antelación basándose en un programa de actividades rotativo. En el caso de que a la actividad planteada acudan personas con discapacidad, se realizarán modificaciones o cambios en la misma según el tipo de discapacidad que presente el cliente. De éste modo se trabaja en la integración de éstas personas con el resto de participantes.

A modo de ejemplo recogemos un programa de actividades de animación en nuestros hoteles vacacionales que se ha preparado a través

de la experiencia y participación de clientes con discapacidad

- PROGRAMA DE MINICLUB (DE 4 A 16 AÑOS)

**ESTIRAMIENTOS:** Apto para todas las discapacidades, excepto para los clientes con discapacidad motora total, aunque con la ayuda de sus monitores se pueden hacer ejercicios terapéuticos orientados de forma especial para ellos.

**BOLOS:** Apto para todas las discapacidades, excepto para los clientes con discapacidad motora superior.

**CLUB DANCE, BAILES TROPICALES:** Aptos para todas las discapacidades. Esta actividad se realiza en la piscina (temporada alta) o en el escenario(temporada baja). Los niños con discapacidad motora total pueden tener cierta dificultad, aunque pueden realizarla con ayuda, dado que disfrutan mucho de la música y el medio acuático les facilita el movimiento.

**MURAL DE ANIMALES, MURAL ARTÍSTICO:** Apto para niños con cualquier tipo de discapacidad excepto motora total.

**MI PERRITO, CARETA DE ANIMALES, CREACIÓN DE GARFIO, LIBRO SUPERHÉROES, CREACIÓN DE MARIONETAS, MÓVILES COLGANTES, ESPADAS MÁGICAS, GORRO TROPICAL, CADENETAS TROPICALES:** Manualidades que engloban dibujar, cortar y pegar. Apta excepto para niños con discapacidad visual severa. La actividad se adapta según el grupo de niños (por ejemplo, se restringiría el uso de tijeras a niños con hiperactividad)

**ANIMALADAS ACUÁTICAS, JUEGOS DE PISCINA, BAÑOS TROPICALES:** Apto para niños con discapacidad excepto motora total. La actividad se puede adaptar a niños con movilidad reducida parcial, dado que el movimiento en el agua resulta sencillo para ellos.

**ANIMALES Y ALIMENTOS DE PLASTILINA:** Apta para todos los niños excepto aquellos con movilidad superior severa. Esta actividad despierta la imaginación, por la versatilidad que ofrece el material que se utiliza.

**3R (RECICLAR, REUTILIZAR, RECUPERAR), GUSANO LOCO, PINZAS DECORATIVAS, DECORACIÓN DE TU VASO** Apta para todos los niños: Se realiza con témperas y pincel. Para aquellos niños que presenten dificultad en la aprehensión, pueden utilizar pintura de dedos. Se trata de una actividad que gusta mucho.

**PLANTAR UNA SEMILLA:** Se trata de una actividad sencilla apta para todas las discapacidades. Todos los niños pueden realizarla con ayuda de sus monitores o de la persona que organiza la actividad.

**GYMKANA FAMILIAR:** Apta para todas las discapacidades, ya que los niños participan junto con los padres, se trata de superar varias pruebas conjuntamente para conseguir el objetivo.

- PROGRAMA DE ADULTOS (DE 16 AÑOS EN ADELANTE)

AEROBIC, BATUKA, AEROLATINOS: Apto aptos para todas las discapacidades, excepto para los clientes de discapacidad motora total. Si existe movilidad ya sea superior o inferior, se pueden seguir los ejercicios.

ESTIRAMIENTOS, GIMNASIA, TAICHI: Apto para todas las discapacidades, excepto para los clientes de discapacidad motora total, éstos pueden realizarla si vienen acompañados por algún monitor (se planifican ejercicios terapéuticos).

AQUAGYM: Apto para todas las discapacidades, excepto para los clientes de discapacidad motora total, si vienen acompañados de un monitor se pueden realizar ejercicios terapéuticos para ellos.

TIRO CON CARABINA, PISTOLA: Apto para todas las discapacidades, excepto para los clientes con discapacidad motora superior y discapacidad visual.

TIRO CON ARCO: Apto para todas las discapacidades, excepto para los clientes de discapacidad motora superior, y discapacidad visual.

BINGO: Apto para todas las discapacidades. El hotel dispone de máquina especial para hacer los cartones de bingo para ciegos y/o cartones especiales con adaptaciones. También se dispone de otros juegos de mesa adaptados: ajedrez, parchís, cartas...)



## CAPÍTULO 7 CONCLUSIÓN

El verdadero motivo por el cual mi trabajo de Fin de Grado ha sido enfocado a la accesibilidad en hoteles de esta cadena es porque trabajo en uno de ellos. Me ha llenado muchísimo y me satisface enormemente trabajar con personas discapacitadas. Es una gran ventaja tenerlas como clientes, ya que te agradecen siempre el mínimo trato que le des, pero también es una gran ventaja trabajar con ellos, siempre poniendo el máximo interés en todo lo que hacen. Es lo que me “enganchó” por así decirlo a Ilunion.

También me doy cuenta la cantidad de aparatos e infraestructuras que existen para que estas personas puedan desarrollar su vida con total normalidad. A ejemplo de ello me remito a una experiencia personal. Una pareja joven de ciegos, cada uno con su perros guía, me preguntaron dónde podían cenar por la zona. Le expliqué, con las pautas correspondientes, dónde podían ir. Al cabo de dos horas volvieron a recepción y me dijeron que habían encontrado otro sitio buenísimo. La tecnología ha avanzado tanto que simplemente con una grabación de voz a un programa de su teléfono móvil, le indicaba, gracias al gps, el sitio más cercano de cualquier tipo de comida que había por la zona. Le indicaba por mensaje de voz todos los desplazamientos que tenían que hacer para dar con el sitio. En este caso, fue comida india, algo raro por la zona. Otro ejemplo de ello, es, sin ir más lejos, mis compañeros de departamento. Hay una compañera que tiene discapacidad visual, y gracias a las lupas de grandes dimensiones al programa “Zoom text” y a los ordenadores compatibles con este programa puede trabajar sin ningún tipo de problema. Todos estos aparatos de ayuda a la incorporación al trabajo de personas discapacitadas corren a cuenta de la ONCE.

Por otra parte, el servicio de limpieza corresponde a Alentis, también perteneciente a la ONCE y una de las empresas de limpieza más importante en el sector en España. Alentis se divide en 5 actividades principales: Limpieza y Medio Ambiente( de la que vamos a hablar), con un 47% de facturación total, Seguridad, con un 41% de la facturación total, el 10% de la facturación se debe al Outsourcing , 1% Mantenimiento Integral y el otro 1% restante de Fuego y Conducción. Cuenta con un total de 2002 empleados con discapacidad, lo que supone el 13,52% de su plantilla y cuenta también con tres Centros Especiales de Empleo especializados en el área de limpieza y Medio Ambiente. (ONCE & Fundosa, 2015)

Dicho esto, en la cadena Ilunion, el servicio de limpieza es externo y pertenece al grupo Alentis. En el hotel donde trabajo, todas las camareras de pisos tienen algún tipo de discapacidad, por lo cual el 100% de la plantilla de limpieza en Ilunion Fuengirola se compone de personas con discapacidad.

En mi opinión, pienso que hay muchas cadenas hoteleras mucho más importantes que Ilunion Hotels como pueden ser Meliá, NH o Riu pero lo que diferencia a esta cadena del resto, es el factor humano que le ponen. La marca ha cambiado recientemente precisamente para mostrar eso, que las personas discapacitadas son superhéroes y superheroínas. Adjunto aquí algunas fotos de la nueva campaña de marketing de la nueva cadena Ilunion. Estas imágenes solo se encuentran en la plataforma mencionada anteriormente en este estudio en la que solo los trabajadores de la empresa tienen acceso a ella.



Fotografía nº 22: Nueva imagen de ILUNION (Extraída de la plataforma de Ilunion)

En resumen, en los últimos años es cada vez más frecuente ver a personas con discapacidad viajando solas. Es por eso que tenemos que hacerles la vida más fácil sin tantas trabas arquitectónicas en el entorno en el que se mueven y en lo que conciernen al hospedaje lo mejor es hacerles sentir que están en casa, viéndose independientes, pero a la vez, integrados en su medio y en la sociedad. Por ello, tanto los hoteles como los destinos tienen que amoldarse y cambiar o crear las infraestructuras correspondientes. Por otro lado, ya no es solo a nivel de personas. A nivel de facturación también influye mucho, ya que hay pocos hoteles en los que existan habitaciones adaptadas o que tengan playas adaptadas a tan solo unos 200 metros del hotel, por lo cual este tipo de hoteles tienen más demanda.

## CAPÍTULO 8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AENOR. (18 de Abril de 2001). *Accesibilidad en el urbanismo*. Recuperado el Mayo de 2015, de UNE 41510:2001: [http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0024536#.VYw8uvl\\_vfl](http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0024536#.VYw8uvl_vfl)

AENOR. (18 de Abril de 2001). *Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño*. Recuperado el Mayo de 2015, de UNE 41500:2001 IN: [http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0024559#.VYw6uvl\\_vfl](http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0024559#.VYw6uvl_vfl)

AENOR. (19 de Diciembre de 2007). *Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno*. Recuperado el Mayo de 2015, de UNE 170001-1:2007: [http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0040254#.VYw5K\\_I\\_vfl](http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0040254#.VYw5K_I_vfl)

AENOR. (31 de Octubre de 2012). *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*. Recuperado el Mayo, de UNE-ISO 21542:2012: [http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0050139#.VYw\\_Nvl\\_vfl](http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0050139#.VYw_Nvl_vfl)

ANDRÉS, H., & Villegas Ángel, H. A. (8 de Diciembre de 2006). *¿Pero qué es el JAWS?* Recuperado el Mayo de 2015, de <http://www.ladiscapacidad.com/tecnologiaydiscapacidad/peroqueeseljaws/peroqueeseljaws.php>

Estado, J. d. (s.f.). *LISMI. Medidas alternativas*. Recuperado el 2015, de <http://www.lismi.es/medidas-alternativas-a-la-lismi/>

Hosteltur. (11 de Junio de 2015). Confortel Hoteles se convierte en Ilunion Hotels. *Hosteltur*.

Huertas Marchal, A., Martínez López, M. d., Abselam Hamed, S., García Segura, M. D., Robles de Toro, J., Navarro Limones, E., y otros. (2015). *Manual Especializado de Turismo Accesible*. Recuperado el Mayo de 2015, de Ventajas del Turismo Accesible: <http://jaenaccesible.org/meta/ventajas.php>

Ilunion. (2015). *Intranet cadena Ilunion*. Recuperado el 15 de junio de 2015

INE. (2008). Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia(EDAD). Madrid.

Minusvalías, Real Patronato de prevención y de atención a personas con. (1987). *Accesibilidad para las personas con minusvalía*. Madrid.

Munera, I. (17 de Marzo de 2015). La tasa de desempleo de las personas con discapacidad se duplicó durante la crisis. *El Mundo*.

*Novedades de Jaws* 16. (Junio de 2015). Obtenido de [http://www.freedomsci.de/news/new\\_16\\_esn.htm](http://www.freedomsci.de/news/new_16_esn.htm)

ONCE, & Fundosa. (2015). *Informe de Valor compartido 2013*. Recuperado el Mayo de 2015, de <http://www.rscempresasonceysufundacion.es/>

Pérez, D. M. (2002). *Manual de accesibilidad hotelera en el siglo XXI*. Madrid.

Preciados, J. Á. (18 de Mayo de 2015). Confortel: la marca social como elemento diferenciador. 1-2. (V. Hinojosa, Entrevistador) Madrid.

Tuset de Pino, P. (2003). *Condiciones que deben cumplir las edificaciones para el acceso de minusválidos según la ley*. Barcelona.



